

Berita Acara Pemeriksaan Standar Pelayanan

Pada hari ini Senin, tanggal tiga Bulan Juni, tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Lukman Pasaribu, SE,M.Si/ 19801206 200604 1 007
2. Ermince Naibaho, S.Sos., M.M./19751021 200502 2 002
3. Lodwyk H. Pakpahan, S.H./ 19790525 201001 1 025
4. Botina Silalahi, S.E./ 19810118 201101 2 004

Sesuai dengan Surat Perintah Tugas Bupati Nomor: 700/ /SPT/Inspektorat/VI/2024 tanggal 03 Juni 2024 memperlihatkan surat bukti diri kami, melakukan pemeriksaan terhadap Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB Kabupaten Humbang Hasundutan.

Pemeriksaan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, untuk Poruduk layanan :

- Jenis Produk Layanan :**
1. Pelayanan Surat Pengantar/Keterangan JKN/KIS
 2. Pelayanan Pemberian Sertifikat Laik Hygiene sanitasi bagi Tempat Pengelolaan Pangan.

- Sub Bagian Pelayanan :**
- 1.a. Pelayanan Pengusulam Peserta Baru JKN/KIS/PBI/APBD
 - 1.b. Pelayanan Surat Pengantar Penambahan Bayi Baru Lahir dari Ibu Peserta PBI APBD.
 - 1.c. Palayanan Surat Pengantar Penonaktifan Peserta
 - 1.d. Pelayanan Surat Pengantar Perbaikan Data Peserta
 - 1.e. Pelayanan Surat Rekomendasi Non Register JKN

NO	Uraian	Kondisi		Simpulan
1	Komponen Standar Pelayanan yang terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service Point)			
	a. Persyaratan	1	Offline	Ada
		2	Online	Ada
	b. Jangka waktu pelayanan	≤30 Menit		Ada, diterapkan
	c. Biaya/Tarif	Tidak ada		gratis
	d. Produk Pelayanan	1. Surat Pengantar ke BPJS 2. Surat Sertifikat Laik Hygiene		Ada, diterapkan
	2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	SK Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 13 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat DI Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024.		Ada
		1	Call Center : 0823 6402 5379	Ada
		2	Whatsapp : 0812 6353 12 99	Ada
		3	Email : dinkeshumbahas01@gmail.com	ada
		4	Facebook : dinkesppkbhumbahas	Ada
		5	Instagram : dinkesppkbhumbahas	Ada
		6	Website : http://dinkes.humbanghasundutan.go.id	Ada
		7	Ketersediaan Pejabat/Petugas Pengelola Pengaduan (harus ada SK)	Ada

	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)		
	a. Dasar Hukum	SK Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 11 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Penetapan Produk Layanan Publik Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan.	Ada
	b. Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	1 Ketersediaan Ruang Tunggu	Lengkap
		2 Ketersediaan Toilet untuk Pengguna Layanan (Pria dan wanita)	
		3 Ketersediaan Loket/Meja Pelayanan	
		4. Pelayanan Khusus : 1) Rram/rambatan; 2) Kursi roda; 3) Jalur Pemandu; 4) Toilet khusus; 5) Kursi Prioritas; 6) Parkir Disabilitas; 7) Tongkat; 8) Loket khusus.	Lengkap
		5 Tambahan Pelayanan Kepada Pengguna : 1) Air minum; 2) Tempat/Area Charger; 3) Pojok Baca; 4) Televisi pada ruang tunggu; 5) Tempat Bermain Anak; 6) Wifi Gratis; 7) Tempat Parkir.	Lengkap
	c. Kompetensi pelaksana	Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) dan Ahli Madya Kesehatan Lingkungan	Memadai
	d. Pengawasan internal	Rapat Bulanan, Pembinaan dari Kepala Dinas Langsung kepada Petugas	Terlaksana, lengkap laporannya
	e. Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang	Memadai
	f. Jaminan Pelayanan	Rapat mutu	Terlaksana
	g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Apar, Peralatan Keselamatan (Helm), Jalur Evakuasi, Titik Kumpul, Pintu Darurat, dan Kotak P3K.	Memadai
	h. Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Target Capaian produk layanan	Tercapai
3	Muatan Standar Pelayanan		
	A. Identifikasi Persyaratan		
	a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari	Syarat – syarat pelayanan per Jenis Pelayanan sudah ada	diterapkan

	masing-masing jenis pelayanan		
	b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, akhir, atau secara bertahap)	Estimasi waktu pelayanan sudah ada	diterapkan
	B. Identifikasi Prosedur	Sesuai SOP	diterapkan
	C. Identifikasi Waktu	Sesuai SOP	diterapkan
	D. Identifikasi biaya dan Waktu	Tidak ada pungutan	gratis
	E. Identifikasi Produk Pelayanan	5 (lima) Jenis Produk Layanan	ada
	F. Penanganan Pengelolaan Pengaduan	Datang Langsung, Kotak saran, kontak person/telepon/whatsapp, melalui media sosial (Website, Facebook, dan Instagram)	ada
4	Penilaian Kinerja	Sarana Pengukuran Kepuasan dan rekap dipublikasi	Memadai
5	Visi, Misi dan Moto Pelayanan		
		1 Ketersediaan visi dan Misi Pelayanan	Ada
		2 Ketersediaan Moto Pelayanan	Ada
6	Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan		
	a. Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discusion)	Belum dilaksanakan	Tidak ada
	b. Dengar Pendapat (Publik Hearing)	Musrembang	Memadai
7	Penetapan Standar Pelayanan	SK Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 11 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Penetapan Produk Layanan Publik Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan.	Ada
		SK Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 12 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Penetapan Petugas Pengelola Layanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024	Ada
8	Penerapan Standar Pelayanan	SK SOP Pelayanan	Ada
9	Penetapan Maklumat Pelayanan		Ada
	a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	Tertuang dalam Maklumat pelayanan	Ada

	elayanan		
	b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus	Tertuang dalam Maklumat pelayanan	Ada
	c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar	Tertuang dalam Maklumat pelayanan	Ada
	d. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang bisa diakses masyarakat.	1. Dipublikasikan pada kantor Dinas kesehatan 2. Dipublikasikan melalui Media Sosial pada Facebook, Instagram, dan Website Dinas Kesehatan	Ada
10	Pemantauan dan Evaluasi Standar Pelayanan	Berita acara pemantauan dan evaluasi standar pelayanan yang dilakukan pimpinan	Memadai

Doloksanggul tanggal tersebut diatas,

**Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KB KABUPATEN HUMBANG
HASUNDUTAN**



**dr. GUNAWAN P. SINAGA
PEMBINA
NIP:19850620 201101 1 013**

TIM INSPEKTORAT:

1. Lukman Pasaribu, SE,M.Si
NIP. 19801206 200604 1 007
Wakil Penanggungjawab
2. Ermince Naibaho, S.Sos., M.M.
NIP. 19751021 200502 2 002
Pengendali Teknis
3. Lodwyk H. Pakpahan, S.H
NIP. 19790525 201001 1 028
Ketua Tim
4. Botina Silalahi, S.E
NIP. 19810118 201101 2 004
Anggota Tim

Catatan Atas Pemeriksaan Standar Pelayanan :

1. Hasil pemeriksaan Standar Pelayanan Tahun 2023 yang lalu telah ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, adapun hasil perbaikan yang telah dilakukan antara lain :
 - a) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat telah ditindaklanjuti dengan perbaikan berupa tata kelola pengaduan berupa register pencatatan, laporan dan pembinaan telah dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kesehatan setiap bulan,
 - b) Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat telah melaksanakan pemantauan atas pengaduan masyarakat melalui media sosial dengan laporan secara bertahap.

Hasil Pemeriksaan Standar Pelayanan yang telah berjalan sampai kondisi Mei 2024 dapat diuraikan sebagai berikut :

Belum optimal pelaksanaan Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan pada Tahun 2023 antara lain melalui Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discussion) dan Dengan Pendapat (Publik Hearing), dimana hasil dari pelaksanaan Partisipasi Masyarakat belum terdokumentasi dengan baik untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Tahun 2024.

Saran/rekomendasi :

Agar hasil pelaksanaan Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discussion) dan Dengar Pendapat (Publik Hearing) terdokumentasi dengan baik sehingga menjadi bahan evaluasi peningkatan pelayanan untuk Tahun 2024.

**Pit. KEPALA DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB
KABUPATEN HUMBANG
HASUNDUTAN**



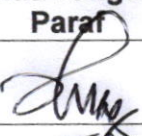
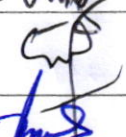
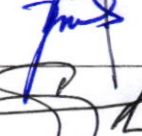
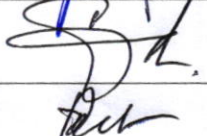
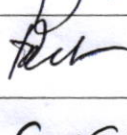
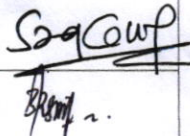
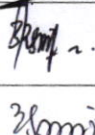
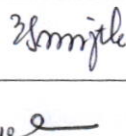
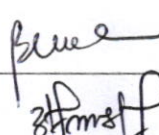
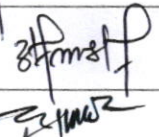
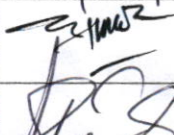
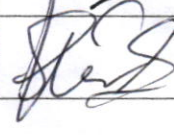
**Dr. GUNAWAN P. SINAGA
PEMBINA
NIP. 19850620 201101 1 013**

Doloksanggul tanggal tersebut diatas,
TIM INSPEKTORAT:

1. Lukman Pasaribu, SE,M.Si
NIP. 19801206 200604 1 007
Wakil Penanggungjawab
2. Ermince Naibaho, S.Sos., M.M.
NIP. 19751021 200502 2 002
Pengendali Teknis
3. Lodwyk H. Pakpahan, S.H
NIP. 19790525 201001 1 028
Ketua Tim
4. Botina Silalahi, S.E
NIP. 19810118 201101 2 004
Anggota Tim

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Senin 03 Juni 2024
Pukul : 08.00 WIB
Tempat/ruang : Ruang Rapat Dinas Kesehatan
Topik Rapat/Pertemuan : Hasil Pengawasan Internal Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan

No	Nama Peserta	Jabatan/Pangkat	Instansi	Tanda Tangan / Paraf
1	Arbunawan P. Singa	Plt-Kadis	Dinas Kesehatan Bktb	
2	Erminer Kibaho	A. Madya	Inspektoral	
3	Lukman Pasaribu	Irbau II	Inspektoral	
4	Lodwyk H. Pakpahan	Auditor Muda	Inspektoral	
5	Botim Hleli	Auditor muda	Inspektoral	
6	Sri Intan Erobets G. Singa	Pelaksana/Penata Muda	Dinas Kesehatan PPKB	
7	Lince Ramnyana Sihombing, SKM	Pelaksana / Penata TK.I	Dinas Kesehatan PPKB	
8	Elpina Simanjuntak	Pelaksana/Penata TK.I	Dinas Kesehatan PPKB	
9	Benne Bittha Simamora	Sanitarian	Dinkes P2KB	
10	Friska Tani Samosir	Pelaksana	Dinkes P2KB	
11	Headrika Simamora	Pelaksana	Dinas Kesehatan P2KB	
12	Sandra Pansaupe	Kabid Puskesmas	Mules P2KB	

Mengetahui,



Arbunawan P. SINGA
NIP. 1985 0620 2010 01103

Notulen,



Lodwyk H. Pakpahan
NIP. 19790525 2010011028

NOTULEN HASIL RAPAT

I. PELAKSANAAN

Hari/Tanggal : Senin, 03 Juni 2024

Waktu : 09.30 Wib

Tempat : Ruang Rapat Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan

Materi/Topik : Hasil Pengawasan Pelayanan Publik yang telah berjalan sampai kondisi Mei 2024.

Peserta Rapat :

- 1) dr. Gunawan P. Sinaga jabatan Kepala Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 2) Saritua Harianja jabatan Kepala Bidang P2KB Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 3) Benne Ditha Simamora jabatan Sanitarian Muda Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 4) Linve Ramayani Siahaan, S.KM jabatan Fungsional Pelaksana Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 5) Sri Intan Greber G. Sinaga jabatan Fungsional Pelaksana Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,,
- 6) Elpina Simanunjak jabatan Fungsional Pelaksana Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 7) Friska Tani Samosir jabatan Fungsional Pelaksana Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB,
- 8) Lukman Pasaribu, S.E., M.Si jabatan Inspektur Pembantu II sebagai Wakil Penanggungjawab,
- 9) Ermince Naibaho, S.Sos., M.M. jabatan Auditor Madya sebagai Pengendali Teknis
- 10) Lodwyk H. Pakpahan, S.H. jabatan Auditor Muda sebagai Ketua Tim
- 11) Botina Silalahi, S.E. jabatan Auditor Muda sebagai Anggota Tim

II. POKOK PEMBAHASAN

a) Dasar

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia,
- Surat Keputusan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 265 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Humbang Hasundutan
- Surat Perintah Tugas Bupati Humbang Hasundutan Nomor: 700/133/SPT/Inspektorat/VI/2024 tanggal 03 Juni 2024 kepada Tim Inspektorat Kabupaten Humbang Hasundutan melaksanakan pengawasan internal Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan.

b) Pembahasan

- 1) Jenis Produk Layanan Yang Diimplementasikan
- 2) Standar Pelayanan Yang Diimplementasikan
- 3) Pengaduan Masyarakat Yang Dikelola
- 4) Penyelenggaraan Pelayanan Yang Diterapkan

c) Hasil Rapat

1) Jenis Produk Layanan

Tim Inspektorat telah mengawasi berjalannya Produk Layanan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 11 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Penetapan Produk Layanan Publik Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan sebanyak 2 (dua) jenis dengan 5 sub bagian pelayanan yaitu :

- Pelayanan Surat Pengantar/Keterangan JKN/KIS
- Pelayanan Pemberian Sertifikat Laik Hygiene sanitasi bagi Tempat Pengelolaan Pangan.

Sub bagian Pelayanan :

- ❖ Pelayanan Pengusulan Peserta Baru JKN/KIS/PBI/APBD
- ❖ Pelayanan Surat Pengantar Penambahan Bayi Baru Lahir dari Ibu Peserta PBI APBD
- ❖ Pelayanan Surat Pengantar Penonaktifan Peserta

❖ Pelayanan Surat Pengantar Perbaikan Data Peserta

❖ Pelayanan Surat Rekomendasi Non Register JKN

Hasil pengawasan bahwa Produk Layanan telah berjalan secara offline atau pelayanan langsung pada loket pelayanan di Dinas Kesehatan dan pada Mall Pelayanan Prima (MPP).

- 2) Standar Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu diperbaharui dengan memperhatikan dasar pelaksanaan sesuai dengan produk layanan sesuai dengan Permenpanrb Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, Permenkesri Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan dan Perbup No 27 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kabupaten Humbang Hasundutan, serta hasil evaluasi kinerja atas implementasi SOP sebelumnya, dimana perlu diperhatikan untuk waktu penyelesaian dan tahapan demi tahapan setiap sistem prosedur pelayanan.
- 3) Pengaduan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor 13 Tahun 2024 tgl 15 Januari 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024 telah dilaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat, namun untuk periode berikutnya perlu dilakukan perubahan dengan memperhatikan perkembangan teknologi atas saluran pengaduan berupa SP4N Lapor dan Wiselblower Sistem (WBS).
Tim Pengaduan Masyarakat agar menyusun laporan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasannya.
- 4) Belum optimal pelaksanaan Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan pada Tahun 2023 antara lain melalui Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discusion) dan Dengan Pendapat (Publik Hearing), dimana hasil dari pelaksanaan Partisipasi Masyarakat belum terdokumentasi dengan baik untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Tahun 2024.

d) Kesimpulan

- 1) Standar Pelayanan perlu perbaikan perubahan dengan memperhatikan jenis produk layanan berbasis risiko, tahapan-tahapan pelaksanaan pelayanan serta waktu penyelesaian yang lebih efektif,
- 2) Hasil pelaksanaan Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discusion) dan Dengar Pendapat (Publik Hearing) terdokumentasi dengan baik sehingga menjadi bahan evaluasi peningkatan pelayanan untuk Tahun 2024

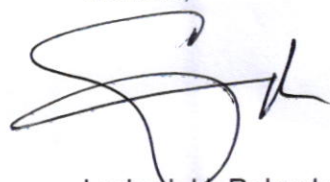
III. PENUTUP

Saran :

Dinas PMPTSP segera menindaklanjuti perbaikan-perbaikan pelayanan untuk kedepannya.

Demikian notulen rapat ini diperbuat untuk ditindaklanjuti.

Notulen,



Lodwyk H. Pakpahan, S.H

Auditor Muda

NIP. 19790525 201001 1 028

Beberapa dokumentasi hasil pemeriksaan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Humbang Hasundutan :



Tim Inspektorat Inspektur Pembantu 2 Bapak Lukman sedang melakukan pengawasan pelayanan public yang sedang berjalan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB



Tim Inspektorat bersama Tim Dinas Kesehatan dipimpin oleh Plt Kepala Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB sedang melakukan rapat membahas hasil pengawasan internal pelayanan public pada Dinas Kesehatan



Loket Pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB yang dilengkapi dengan bangku tunggu dan lengkap dengan pengamanan kebakaran Apar serta fasilitas lainnya



Kondisi pada lokasi pelayanan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan KB dilengkapi dengan penyediaan air minum gallon, Televisi dalam ruang tunggu, P3K, pojok baca dan charger, dan pendukung layanan lainnya